


INSTRUCTIONS DE RETOUR EN SAV

Madame, Monsieur,

Conformément à nos conditions de garantie, seul le retour d'un produit présentant un défaut matériel est pris en charge (problèmes logiciels sont exclus). Merci de vérifier le bon fonctionnement du produit dans son état d'origine en retirant les composants et programmes non fournis). Veillez à conserver votre manuel d'utilisateur avant retour de votre produit.
Si votre produit s'avère non défectueux, ou le problème résulte de l'utilisation d'un logiciel tiers, virus, etc, ou d'un manque de compétence, ou si la remise à niveau de votre produit s'effectue sans changement de pièces, un devis sera établi (frais de transport A/R, administratifs et de main d'œuvre compris). Toute casse sera également facturée.
Nous vous remercions de votre compréhension.

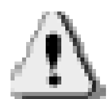
INFORMATION IMPORTANTE

PENSEZ A PRENDRE DES PHOTOS DE VOTRE APPAREIL AINSI QUE DE SON EMBALLAGE AVANT ENVOI. CELLES-CI POURRONT VOUS ETRE DEMANDEES LE CAS ECHEANT.

Nous attirons votre attention sur la **véracité** des éléments que vous nous avez fournis afin de diagnostiquer au mieux la panne de votre appareil. **Nous vous rappelons que l'expertise technique en atelier peut amener à déceler un dommage dont vous êtes le seul responsable**, et qui par conséquent nous obligerait à vous adresser un devis sans que vous en ayez été averti au préalable. Le coût d'un devis en cas de refus est facturé :

- 29€ pour les produits CE (machine à coudre, micro-ondes, …)
- 49€ pour les produits MM (ordinateurs portables et ordinateurs de bureau)

Restauration obligatoire avant tout retour d'appareil (contacter l'assistance si nécessaire).



Merci d'enlever vos mots de passe BIOS et Windows ® (ou bien de les modifier en 1234) afin de faciliter le travail de nos techniciens. Dans le cas contraire, des frais supplémentaires pourraient vous être facturés.

SAUVEGARDE DE DONNEES

Dans le cadre de son intervention, le technicien peut être amené à réinitialiser le produit à sa configuration d'origine. Vos données personnelles seraient alors perdues.

→ Effectuez une sauvegarde de vos données importantes!

CONSIGNES POUR L'EXPEDITION DU PRODUIT



→ Coller le bordereau sur le carton de manière visible.
→ Suivez son expédition sur www.chronopost.fr, rubrique "suivre un envoi", en indiquant le numéro le colis.
→ Joindre une **copie de la preuve d'achat**.

→ pas d'accessoires, ni chargeur, ni batterie, ni CD, DVD, ni composants non d'origine (sauf indication contraire).
→ utiliser **emballage et cales d'origine**. Sinon, veillez à emballer le produit en assurant une **protection maximale** (votre responsabilité pourrait être engagée).

CONSEILS AU RETOUR DU PRODUIT

→ Vous serez informé par E-mail de la réception ainsi que de l'expédition du colis en retour.

Lors du retour de votre matériel, vous devez **ouvrir le colis en présence du livreur**. A défaut, aucun recours ne sera possible en cas de litige.
Sauf cas de force majeure, le délai moyen d'intervention à réception dans nos ateliers est de 10 jours.

→ Toute anomalie doit faire l'objet de **réserves précises** mentionnées sur le récépissé de transport. "Sous réserve de déballage" n'a aucune valeur juridique : les **remarques doivent porter sur le produit** et non sur l'emballage.

Pour toute question relative à ce formulaire vous pouvez contacter notre assistance


02 43 16 60 30


02 43 16 60 35